



Salud
Secretaría de Salud



CONAMED
Comisión Nacional de Arbitraje Médico



CONATO NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Decálogos de Derechos y Obligaciones para pacientes y profesionales de la salud



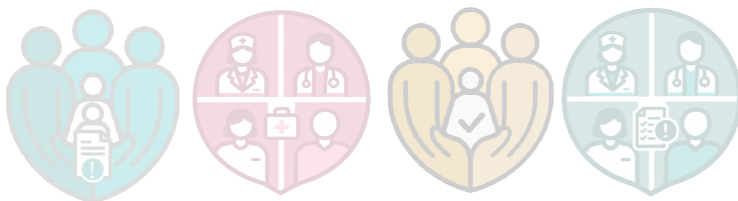
Decálogos de Derechos y Obligaciones para pacientes y profesionales de la salud

© Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), 2026.

Todos los derechos reservados.

Esta obra es una publicación institucional de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización expresa de la CONAMED, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de la CONAMED, salvo en los casos permitidos por la ley.

El contenido tiene fines informativos, educativos y de orientación en materia de derechos y obligaciones en los servicios de salud, y no sustituye la legislación vigente ni la asesoría especializada.



Equipo Directivo CONAMED

Dr. David Kershenobich Stalnikowitz

Secretario de Salud

Dra. Odet Sarabia González

Comisionada Nacional de Arbitraje Médico

Dra. Liliana Hernández Mendoza

Subcomisionada Jurídica

Dr. Pablo Moreno Sánchez

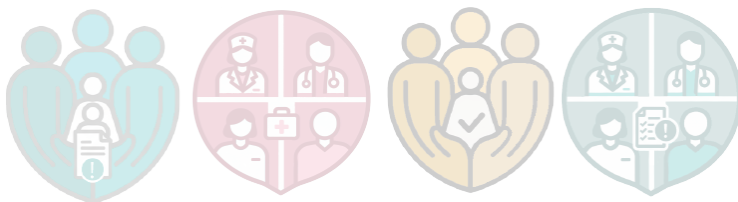
Director General de Orientación y Gestión

Dr. Emilio José García Mayo

Director General de Conciliación

Lic. Mónica Zendejas Ángeles

Directora General de Arbitraje





Comisiones Estatales

Dr. Francisco Javier González Ordaz

Comisión Estatal de Arbitraje Médico el Estado de Aguascalientes

Dra. María Guadalupe Félix Herrera

Comisión de Arbitraje Médico el Estado de Baja California

Dr. José Hernández Vela Salgado

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el
Estado de Baja California Sur

Dra. Raquel Castillo Gamboa

Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Campeche

Dra. Martha Verónica Alcázar Cordero

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas

Dra. Nora Ileana Villa Baca

Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Chihuahua

Dr. Raymundo Verduzco Rosán

Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico

Lic. Ana Karen Puente Cruz

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Lic. Adriana Tinoco Aviña

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato

Dra. América Cristina Quintero Díaz

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Guerrero

Dr. César Luque Gómez

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Dr. Camerino Moreno Salinas

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Michoacán

Dr. Francisco Osuna Sánchez

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Morelos

Dr. César Enrique Arias Castillo

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Nayarit

Dra. Rosa María Díaz López

Comisión Estatal de Arbitraje Médico en Nuevo León

Dra. Martha Nicolás Anaya

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca

Dr. Roberto Morales Flores

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Puebla

Dr. Genaro Vega Malagón

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

Dr. Jaime Zárate García

Comisión Estatal de Arbitraje Médico en San Luis Potosí

Dra. Teresita de Jesús Chaín Castro

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa

Dr. Porfirio Peña Ortega

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sonora

Dr. Víctor Hugo Robles Calvillo

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco

Dr. Martín Tofic Salum Fares

Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tamaulipas

Dr. Oscar Xicohtencatl Pérez

Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala

Dr. Alfonso Gerardo Pérez Morales

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

Dr. Héctor Sepúlveda Salinas

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Yucatán



Colaboraciones

Dra. Gabriela Yanet Cortés Moreno

Directora de Investigación

Lic. María de Jesús Santiago Martínez

Directora de Comunicación Social

Mtra. Cintia Judith Rojano Fernández

Directora de Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento

Mtro. Juan López Martínez

Director de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales

Mtro. Juan González Toscano

Director de Calidad

Dra. Lilian Rocío Dehesa Vera

Subdirectora de Vinculación

Mtro. Ricardo Martínez Molina

Subdirector de Calidad

Lic. Cruz Gabriel Arreguín Lira

Jefe de Departamento de Vinculación

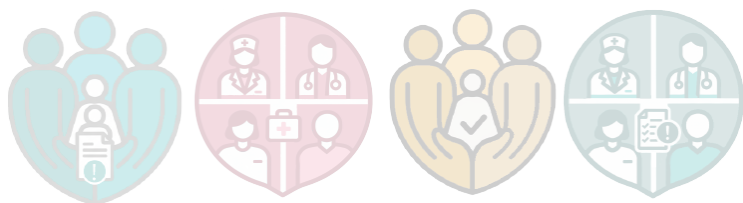
L.E. Isaura Millan Valencia

Soporte Administrativo

Mtra. Sonia Adriana Tena Becerra

Diseño Editorial

La presente obra es un producto institucional de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), elaborado en el marco de sus atribuciones. Su contenido fue analizado y aprobado por el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, contó con colaboraciones técnicas y editoriales. Dicha aprobación y participación no implican cotitularidad ni titularidad individual de derechos de autor, los cuales corresponden exclusivamente a la CONAMED.



Contenido

Prólogo	9
Derecho de las y los pacientes	11
Obligaciones de las y los pacientes	23
Derechos de las y los profesionales de la salud	35
Obligaciones de las y los profesionales de la salud	47
Significado de la iconografía	58

Prólogo

Los servicios de salud representan uno de los espacios más sensibles del encuentro humano. En ellos confluyen personas con necesidades, expectativas y preocupaciones legítimas, así como profesionales e instituciones con responsabilidades técnicas, éticas y sociales. La calidad de este encuentro depende, en gran medida, de la información, la comunicación, el respeto mutuo y el reconocimiento claro de los derechos y obligaciones que corresponden a cada una de las partes.

En este contexto, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) presenta el Cuadernillo de Decálogos de Derechos y Obligaciones para pacientes y profesionales de la salud como un material de orientación dirigido a las personas usuarias de los servicios de salud, al personal de salud y a las instituciones, con el propósito de contribuir a relaciones más informadas, seguras y respetuosas dentro del sistema de salud.

Los decálogos que integran esta obra exponen de manera clara, sintética y accesible los derechos y obligaciones en los servicios de salud, tanto de quienes reciben la atención como de quienes la brindan. Su contenido se sustenta en la experiencia institucional de la CONAMED, así como en el análisis de los asuntos que de manera recurrente se atienden a través de los procesos de orientación, gestión, conciliación y arbitraje médico, en los ámbitos federal y estatal.

Estos decálogos no sustituyen la legislación vigente ni los lineamientos normativos aplicables. Su finalidad es informativa y orientadora, y busca promover una mayor comprensión de las responsabilidades compartidas, así como fortalecer una cultura de corresponsabilidad que favorezca la prevención de conflictos y la mejora continua de los servicios de salud.

El contenido de este cuadernillo fue analizado y aprobado por el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), como resultado de un ejercicio colegiado orientado a la homologación de criterios y al fortalecimiento de una visión común en favor de la calidad de la atención, la seguridad de las personas usuarias y el respeto de los derechos en los servicios de salud.

Con esta publicación, la CONAMED refrenda su vocación de servicio público y su compromiso con la promoción de servicios de salud más justos, transparentes y centrados en las personas, en los que el diálogo, la información y el reconocimiento de derechos y obligaciones constituyan herramientas fundamentales para construir confianza y mejorar la experiencia de quienes interactúan en el sistema de salud.

Dra. Odet Sarabia González
Comisionada Nacional

Derechos de las y los pacientes





Acceder a una atención médica con calidad y seguridad

Recibir atención médica integral conforme al padecimiento presentado en establecimientos para la atención médica o por parte del personal de salud que se requiera. En establecimientos para la atención médica de carácter público, la atención se dará de forma gratuita, cuando la persona carezca de seguridad social. Esta atención incluirá medicamentos y demás insumos asociados, de conformidad con el Compendio Nacional, así como la incorporación a la totalidad de los programas de prevención y promoción disponibles y acordes con su etapa de vida.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 2 fracción V; 5, 6 fracciones I y IX; 7; 27 fracción III; 35; 51; 77 bis 1; 77 bis 2; 77 bis 3; 77 bis 5; 77 bis 6; 77 bis 7; 77 bis 9 y; 77 bis 37, fracción III. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***



Recibir atención médica con trato digno y con pleno respeto a los derechos humanos

Recibir trato digno, respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación en todas las etapas de la atención médica. Este trato se extiende a sus familiares, acompañantes y personas cuidadoras. Las personas prestadoras de servicios de salud deben garantizar el respeto a los derechos humanos, con enfoque de igualdad sustantiva.

NORMATIVA

- 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1º, tercer y quinto párrafos. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.**
- 2. Ley General de Salud. Artículos 51; 77 bis 37, fracción III; y 166 bis 3, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.**





Recibir atención médica oportuna en caso de urgencia médica

Recibir atención médica oportuna y eficaz en establecimientos para la atención médica, pública o privada, cercanos a su ubicación en caso de urgencia, cuando esté en riesgo la vida, un órgano o una función, hasta su estabilización, independientemente de su derechohabencia.

NORMATIVA

1. ***Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4º, cuarto párrafo. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Ley General de Salud. Artículos 27 fracción III; 51 bis 2 párrafo séptimo; 55; 64 bis 1; y 77 bis 37 fracción XII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
3. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 71; 72; 215 bis 3; 215 bis 4; y 215 bis 6. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***



Recibir información comprensible, oportuna, veraz y completa por parte del personal de los servicios de salud, para la toma de decisiones en la atención médica

Recibir información comprensible, completa, oportuna y veraz por parte del personal de salud tratante, que incluya los beneficios, riesgos, pronóstico y alternativas del tratamiento que se recibirá. Respetar la autonomía de la o el paciente, o de quien ejerza la tutoría, los cuidados y/o la representación legal.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 74 Ter fracción VIII, y 77 bis 37 fracción V. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 80. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.*





Recibir información sobre prevención y promoción de la salud, incluido el autocuidado

Recibir y tener acceso a información suficiente, clara y comprensible relacionada con la promoción de la salud, prevención y detección temprana de enfermedades transmisibles y no transmisibles, así como prevención de efectos nocivos de factores externos que pudieran afectar la salud de las personas. Esta información debe orientarse a fortalecer el autocuidado y la toma de decisiones informadas para preservar la salud individual y colectiva.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 2 fracción VIII; 3 fracciones XIII, XV, XVI, XVII, XIX y XXI; 27 fracciones II, III y IX; 33 fracción I; 37 párrafo tercero; 58 fracciones I y II; 59; y 72. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***



Decidir libremente sobre su atención y otorgar, negar o revocar el consentimiento informado

Toda persona tiene el derecho a otorgar, negar o revocar libremente el consentimiento informado antes de recibir cualquier tratamiento o procedimiento médico, quirúrgico, de rehabilitación o paliativo.

El proceso de consentimiento debe otorgarse con base en una explicación clara, comprensible y suficiente sobre el diagnóstico, pronóstico, procedimiento propuesto, alternativas terapéuticas, riesgos, beneficios y posibles consecuencias de no realizarlo.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 51 bis 2 y; 77 bis 37 fracciones V, VIII, IX y XIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 4.2 y 5.6. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.***
3. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 76 y 80. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***





Confidencialidad y protección de datos personales, atención médica y expediente clínico

Garantizar a toda persona la confidencialidad de sus datos personales, información de atención médica integral, así como del expediente clínico físico o digital. Exceptuando los casos en que las autoridades competentes así lo soliciten, en términos de la legislación y normatividad aplicable.

NORMATIVA

1. ***Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6º, apartado A. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Ley General de Salud. Artículos 74 Ter fracción VIII, y 77 bis 37 fracción X. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
3. ***Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Artículos 3 fracciones IX y X; 6. Diario Oficial de la Federación, publicada el 20 de marzo de 2025. México: Secretaría de Gobernación.***
4. ***Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 5.4, 5.5.1 y 5.7. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.***



Recibir una segunda opinión sobre su padecimiento y tratamiento

Obtener una segunda opinión por parte de otra persona profesional de la salud de su elección, sobre su diagnóstico, pronóstico, tratamiento, rehabilitación o cuidados paliativos, ante cualquier duda o incertidumbre, sin que ello implique represalias, restricciones o pérdida de derechos en relación con su atención médica.

NORMATIVA

- 1. *Ley General de Salud. Artículos 51 bis 2 párrafo segundo; 77 bis 37, fracción XI; y 166 bis 15 fracción X. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
- 2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 138 bis 6. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***





Contar con un expediente integrado conforme a la normatividad vigente

Contar con un expediente clínico único, completo e integrado por los establecimientos de atención médica, en el que se describa la totalidad de los datos e intervenciones relacionadas con la atención médica, conforme a la legislación y normativa vigentes, así como ejercer el derecho de acceso al mismo y obtener una copia íntegra y legible, previa solicitud formal.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 51 bis 2 párrafos primero y séptimo; y 77 bis 37 fracción VII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 4.4, 4.10, 5.1, 5.2, 5.4, 5.5 y 5.6. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.***
3. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 32. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Gobernación.***



Recibir atención de quejas e inconformidades, accediendo voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias

Presentar quejas o inconformidades por la atención médica recibida y que éstas sean atendidas de forma oportuna, efectiva y sin represalias, por parte de las personas prestadoras de los servicios de salud, en los establecimientos para la atención médica, independientemente que sean públicos, privados o de asistencia social.

Asimismo, se podrá acceder de manera voluntaria a mecanismo alternativo de solución de controversias en materia de servicios de salud, a través de la CONAMED y/o las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, los cuales permiten resolver los conflictos de manera ágil, confidencial y gratuita.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 51 Bis 3, 54, 60 Bis, 60 Ter, 60 Quater, 77 bis 37 fracción XV, y 77 bis 38 fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 51. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***



Obligaciones de las y los pacientes





Tratar con respeto y dignidad a todo el personal de salud

Tratar con respeto, dignidad y sin violencia a todo el personal de salud que brinde atención, incluyendo a quienes ejercen la medicina, enfermería, áreas técnicas, auxiliares, administrativas y de apoyo.

Esta obligación se extiende a los familiares, acompañantes y personas cuidadoras.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1º, primer y quinto párrafos. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*



Acudir con profesionales de la salud titulados y certificados

Acudir a profesionales de la salud que cuenten con título y cédula. Asimismo, verificar que el personal médico especialista cuente con certificación vigente por el consejo de la especialidad correspondiente, como parte del derecho a recibir atención segura y profesional.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 28 bis; 81; 82; 83; 200 bis; y 272 bis. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 64 y 95 bis 4. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***





Acudir a revisión médica de manera periódica y ser corresponsable del cuidado de su salud, participando activamente en las decisiones relacionadas con su atención

Acudir a revisión médica de manera oportuna y periódica, conforme a su estado de salud, para la detección o manejo temprano de sus padecimientos, participando activamente en las decisiones relacionadas con su atención, como parte de la corresponsabilidad en el cuidado personal y colectivo.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 77 bis 38, fracciones I, IV y V. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*



Proporcionar información veraz y completa sobre su estado de salud

Informar a la persona profesional de la salud, en el momento de su atención médica, de forma completa y veraz, sobre el estado de su salud, antecedentes, síntomas, tratamientos previos y evolución del padecimiento, a fin de facilitar decisiones médicas seguras y adecuadas, entendiendo que la comunicación honesta favorece la toma de decisiones compartidas y una atención segura.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Inciso 6, numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.***





Evitar la automedicación y el uso irracional de medicamentos

Evitar la automedicación y el uso indiscriminado de analgésicos, antibióticos o cualquier otra sustancia que represente un riesgo para su salud. El uso de tratamiento alternativo es responsabilidad de cada paciente.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 77 bis 38, fracción V y 112, fracción III. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2016, Instalación y operación de la farmacovigilancia. Inciso 8, numerales 8.1.2.1.5. Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2017. Modificación, 30 de septiembre de 2020. México: Secretaría de Salud.***



Cumplir con las indicaciones emitidas por el personal de salud

Apegarse a las indicaciones de la persona profesional de la salud que resulten de la atención médica integral, para mejorar su salud y estado emocional; asimismo informar de forma inmediata si enfrenta dificultades para seguir el tratamiento. Deberá mejorar los hábitos alimenticios, incluir actividad física y prevenir las adicciones.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 33, 77 bis 38, fracción V, y 112. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***





Informar de forma inmediata cualquier complicación, irregularidad u omisión relacionada con su atención médica

Informar de manera inmediata al personal de salud sobre cualquier efecto secundario, malestar, complicación o situación inusual que ocurra durante o después del tratamiento médico, a fin de prevenir riesgos mayores.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2016, Instalación y operación de la farmacovigilancia Incisos 4.21, 4.22, 4.29, 4.55, 4.56 y 8.1.10.2. Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2017; Modificación, 30 de septiembre de 2020. México: Secretaría de Salud.*



Respetar la normatividad, los procedimientos e indicaciones del establecimiento de atención médica

Respetar la normatividad y reglamentos internos del establecimiento para la atención médica donde recibe atención médica integral, para favorecer la seguridad y el funcionamiento adecuado de los servicios de salud.

NORMATIVA

- 1. *Ley General de Salud. Artículos 52 y 77 bis 38, fracciones IX y X. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
- 2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 49. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***





Cuidar y hacer uso racional de los recursos de salud

Utilizar de manera responsable y cuidadosa las instalaciones, mobiliario, equipos médicos e insumos de los establecimientos para la atención médica, evitando su daño, mal uso o extracción indebida, ya que son bienes para el beneficio de todas las personas que los necesitan.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 52 y 77 bis 38, fracciones IX y X. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 49. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.***



10

Contribuir con retroalimentación honesta de su experiencia en el sistema de salud, como parte del compromiso colectivo

Aportar y contribuir con información en relación con la experiencia durante la prestación de los servicios médicos en el sistema de salud, como parte del compromiso colectivo, para la mejora de la atención en los establecimientos para la atención médica.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Norma Oficial Mexicana NOM-220-SSA1-2016, Instalación y operación de la farmacovigilancia. Numerales 4.17, 4.19, 4.21, 4.22, 4.29, 4.55, 4.56, 8.1.7 y 8.1.10.2. Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2017; Modificación, 30 de septiembre de 2020. México: Secretaría de Salud.*
3. *Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Inciso 6, numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.*



Derechos de las y los profesionales de la salud





Recibir trato digno, respetuoso y libre de violencia

Recibir trato digno y respetuoso de cada paciente, de sus familias, de quienes le acompañan o de quienes brinden cuidados, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1º, primer, tercer y quinto párrafos; y 123. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2º, párrafo segundo y 3º. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 43. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*



Ejercer la profesión de forma libre conforme a la ley

Ejercer la profesión en forma lícita, libre, autónoma y sin coacción, en igualdad de derechos y condiciones, con la libertad de asociarse para fortalecer su desarrollo profesional y defender sus intereses laborales y éticos.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1º; 5º; 9º; y 123. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México. Artículos 24; 38; 40; y 50. Diario Oficial de la Federación, última reforma 19 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2º, párrafo segundo; 3º. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 43. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*





3

Recibir información necesaria, completa y veraz por parte de las personas usuarias de los servicios de salud

Contar con información veraz, completa y oportuna por parte de las y los pacientes, sus familias, personas acompañantes o quienes brinden cuidados, acerca de sus antecedentes y estado de salud, a fin de determinar adecuadamente el diagnóstico, el tratamiento y garantizar una atención integral.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Inciso 6, numerales 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.*
3. *Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud. Numerales 3.27, 3.28 y 3.29. Diario Oficial de la Federación, 30 de noviembre de 2012. México: Secretaría de Salud.*



Disponer de infraestructura, insumos y condiciones adecuadas para ejercer la profesión

Tener acceso a instalaciones seguras y funcionales, recursos materiales e insumos suficientes, equipamiento adecuado y personal de apoyo, que permitan desempeñar sus funciones con calidad y seguridad, en un entorno digno y profesional.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 123. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículos 7, fracción VII; 19; y 77 bis 5, Apartado B, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2º, párrafo segundo; 3º; y 132, fracciones III y IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 43, fracción V. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
5. *Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2018, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios. Numeral 1 y Apéndices. Diario Oficial de la Federación, 9 de julio de 2020. México: Secretaría de Gobernación.*
6. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 19 fracción II; 26; 87; 95; 126; 138 bis 12, párrafos segundo y tercero; y 138 bis 17. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. México: Secretaría de Salud.*





5

Acceso a capacitación continua para el desarrollo y fortalecimiento de su ejercicio profesional

Tener acceso a actividades de actualización, capacitación, investigación y docencia, en igualdad de oportunidades en su campo profesional, con el objeto de mejorar sus competencias y áreas de experiencia. Las instituciones deberán fomentar este acceso sin afectar la continuidad de la atención médica.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 6, fracción VI; 7, fracciónXI; 89; 90; 91; 92; 93; 96; 97; y 166 bis 13, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 6°, 17 fracción VI; 105; 108; y 138 bis 12. Diario Oficial de la Federación, 17 de julio de 2018. Ciudad de México: Secretaría de Salud.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2°, párrafo segundo; 3°, párrafo cuarto; y 153 A. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 44, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*



Ejercer su profesión en un entorno de cultura justa, que propicie la construcción de un sistema de salud más seguro

Ejercer la práctica profesional en un entorno que promueva la ética, el aprendizaje frente a incidentes y la mejora continua, donde se evite la estigmatización o sanción injusta ante errores humanos, pero no tolere las conductas temerarias, para contribuir a la construcción de un sistema de salud seguro.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1° y 5°. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículo 77 bis 38, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*





7

Contar con un entorno laboral seguro y protegido, donde se garantice su integridad física, mental y profesional

Tener derecho a un entorno laboral seguro, con medidas de protección que garanticen su integridad física, emocional y profesional, respaldado institucionalmente ante conflictos que deriven de su actuación médica, evitando sanciones desproporcionadas cuando se haya actuado con diligencia y dentro del marco legal.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1º, párrafos primero y tercero; 4º, párrafos cuarto y quinto; y 5º, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México. Artículo 34. Diario Oficial de la Federación, última reforma 19 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2º, segundo párrafo; 3º; y 133. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículos 43 y 44. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación*



Recibir la remuneración que corresponda por los servicios prestados

Recibir de forma oportuna y completa la remuneración que por derecho corresponda, de acuerdo con los servicios de atención médica prestados y trabajo ejercido.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1º, párrafos primero y tercero; 4º, párrafos cuarto y quinto; y 5º, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 82; 83; 84; 85; 86; y 87. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículos 32; 33; y 34. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México. Artículos 24 y 31. Diario Oficial de la Federación, última reforma 19 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*





Participar en la toma de decisiones que afecten su práctica profesional y su entorno laboral

Ser escuchada o escuchado sobre temas que afectan su ejercicio profesional y su entorno laboral, incluyendo la posibilidad de proponer, colaborar o integrarse en acciones de mejora, evaluación, planeación o gobernanza institucional.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 10; 49; 64 bis; y 90, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 31. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*



10

Recibir asesoría jurídica y acceder voluntariamente a mecanismos alternativos de solución de controversias

Tener acceso a asesoría jurídica y acompañamiento gratuito ante un conflicto o una inconformidad presentada en su contra, así como a los mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia de servicios de salud, durante la tramitación del mismo hasta su conclusión.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 17, párrafo quinto; y 20, Apartado B, fracciones I y VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
1. *Ley General de Salud. Artículos 51 Bis 3, 60 Bis, 60 Ter y 60 Quater. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 43. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Artículo 41. Diario Oficial de la Federación, 21 de enero de 2003. México: CONAMED.*



Obligaciones de las y los profesionales de la salud





Brindar trato digno con calidad y seguridad en la atención a pacientes, familiares, acompañantes y personas cuidadoras

Brindar trato digno y respetuoso, con atención de calidad y calidez, sin discriminación alguna y de acuerdo con los principios científicos y éticos que orientan la práctica profesional, utilizando todos los recursos y conocimientos a su alcance en beneficio de las y los pacientes, manteniendo un enfoque centrado en la persona.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 1º, párrafos tercero y quinto; y 4º, párrafo cuarto. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículos 51; 72, párrafo segundo; 73 bis, fracción II; 74 Ter, fracción I; 77 bis 37, fracción III; 166 bis 3, fracción IV; y 166 Bis 18. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Artículos 2; 4; y 9, fracción VII. Diario Oficial de la Federación, última reforma 1 de abril de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 48. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*



Otorgar información oportuna, comprensible, veraz y completa sobre diagnósticos, tratamientos y pronósticos

Proporcionar a cada paciente, familiares, acompañantes o personas cuidadoras, la información suficiente y oportuna sobre su estado de salud para la toma de decisiones libres e informadas, respetando su derecho de aceptar o rechazar los tratamientos y/o procedimientos propuestos.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 51 bis 1; 51 bis 2; 75 bis; 77 bis 37, fracciones V, IX y XIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 4.2; 5.4; y 5.6. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.*
3. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 29; 30; y 80. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Artículos 20; y 21. Diario Oficial de la Federación, 2 de abril de 2014. México: Secretaría de Gobernación.*





Integrar y manejar el expediente clínico conforme a la normatividad vigente

Integrar y resguardar el expediente clínico de cada paciente por un periodo mínimo de 5 años posteriores a la última atención otorgada, salvo que se trate de procesos administrativos o legales, así como proporcionar una copia íntegra a la o el paciente, a su familiar, acompañante o representante legal, siempre que lo solicite de manera formal.

NORMATIVA

1. ***Ley General de Salud. Artículos 77 bis 37, fracción VII; y 109 bis. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.***
2. ***Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Artículos 25 y 26. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025. México: Secretaría de Gobernación.***
3. ***Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Artículos 17 y 18. Diario Oficial de la Federación, publicada 20 de marzo de 2025. México: Secretaría de Gobernación.***
4. ***Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 5.1, 5.3, 5.4, y 5.6. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.***
5. ***Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 32 y 134. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.***





Llevar a cabo el proceso del consentimiento informado siempre que corresponda

Recabar el consentimiento informado o negativa de la o el paciente, su familiar, acompañante o representante legal, previo a realizar cualquier tratamiento o intervención, plasmando la voluntad en el documento correspondiente.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 51 bis 2, párrafos tercero, cuarto, quinto y séptimo; 74 Ter, fracciones II y III; 75 bis; 77 bis 37, fracción IX; 100, fracción IV; 103; 166 bis 3, fracción VI; 166 bis 15, fracción II; 316 bis, fracción II; 321 bis; 322; 323; 324; 333, fracciones V y VI, inciso b); y 334, fracción II. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 4.2 y 10.1. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.*
3. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 76 y 77. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*





Actuar de forma responsable evitando riesgos, bajo estándares de cultura justa

Actuar de forma responsable, ética y profesional para evitar conductas riesgosas o temerarias y promover la seguridad de las personas usuarias y de la institución, bajo los principios de cultura justa; fomentando el reporte de incidentes para el aprendizaje colectivo, la mejora continua de los procesos y el estricto cumplimiento de la normativa aplicable, con el fin de garantizar una atención segura y de calidad.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4°. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículos 2, fracción V, párrafo segundo; 6, fracciones I y IX; 35; 44; 51, primer párrafo; 77 bis 1; 77 bis 5, Apartado A, fracción I; 77 bis 37; y 157 bis 1, primer párrafo. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal del Trabajo. Artículo 134, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*



Facilitar una segunda opinión en caso de duda o incertidumbre

Abstenerse de garantizar resultados y de proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral, brindando siempre la posibilidad de una segunda opinión y cumplir con los principios del Código de Ética de las y los Profesionales de la Salud.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 33; 51 bis 2, párrafo segundo; 77 bis 37, fracción XI; y 166 bis 15, fracción X. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 138 bis 6. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*





Garantizar la privacidad y confidencialidad de la información de las personas usuarias

Garantizar el tratamiento de los datos personales, salvaguardando la confidencialidad respecto del estado de salud, padecimientos, diagnóstico y tratamiento de cualquier paciente a su cargo.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6º, Base A, fracciones II y VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Artículos 3º, fracciones IX y X; 17 y 18. Diario Oficial de la Federación, publicada el 20 de marzo de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley General de Salud. Artículos 161 Bis, fracción I, inciso a); 109 Bis; y 314 bis 1, segundo párrafo. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Artículo 26. Diario Oficial de la Federación, 20 de marzo de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
5. *Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico. Numerales 4.4, 5.5.1 y 5.7. Diario Oficial de la Federación, 15 de octubre de 2012. México: Secretaría de Salud.*



Capacitarse y actualizarse de manera continua en su ejercicio profesional

Realizar de forma periódica y permanente la actualización profesional correspondiente, mediante actividades de educación continua, certificación y desarrollo de competencias, acorde con los avances científicos, tecnológicos y normativos en salud, aplicables a su ámbito de actuación.

NORMATIVA

1. *Ley General de Salud. Artículos 7, fracción XI; 89; 90; 91; 92; 93; 96; 97; y 166 bis 13, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley Federal del Trabajo. Artículos 2º, párrafo segundo; 3º, párrafo cuarto; y 153 A. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional. Artículo 44, fracción VIII. Diario Oficial de la Federación, última reforma 16 de diciembre de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículos 6º; 17, fracción VI; 105; 108; y 138 bis 12. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*





Hacer uso responsable de los recursos

Utilizar de forma racional, honesta, honrada, eficiente, efectiva, justificada, equitativa y prudente, los recursos sanitarios que se le confían, para beneficiar en todo momento a la o el paciente.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 134, párrafo primero. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículo 103. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley General de Responsabilidades Administrativas. Artículo 7, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 2 de enero de 2025. México: Secretaría de Gobernación*
4. *Ley Federal del Trabajo. Artículo 135, fracción IX. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 21 de febrero de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
5. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Artículo 14, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*





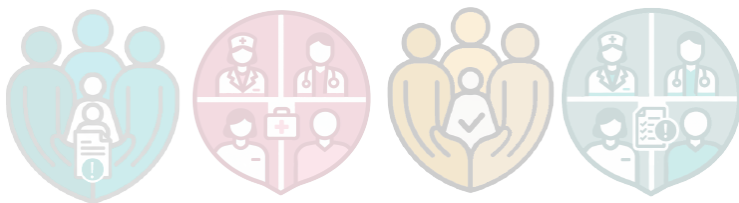
Responder y resolver las inconformidades y quejas por la atención médica brindada

Responder y resolver las quejas en su contra, recurriendo a los procesos de mediación, conciliación o arbitraje disponibles, o bien, en su caso, restablecer la salud de la o el paciente y/o reparar el daño ocasionado.

NORMATIVA

1. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 17, párrafos primero, segundo y tercero. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada el 15 de octubre de 2025. México: Secretaría de Gobernación.*
2. *Ley General de Salud. Artículos 51 bis 3; 54; 60 Bis, 60 Ter y 60 Quater. 77 bis 37, fracción XV; y 77 bis 38, fracción VI. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 15 de enero de 2026. México: Secretaría de Gobernación.*
3. *Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México. Artículo 34. Diario Oficial de la Federación, última reforma 19 de enero de 2018. México: Secretaría de Gobernación.*
4. *Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Artículo 51. Diario Oficial de la Federación, última reforma publicada 7 de junio de 2024. México: Secretaría de Gobernación.*



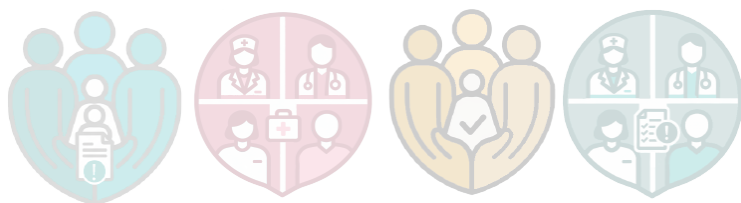


Significado de la iconografía



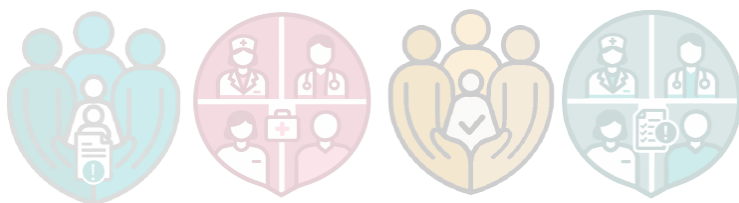
Derechos de las y los pacientes

Esta ilustración muestra tres figuras humanas estilizadas, de tonos cálidos, formando un semicírculo protector alrededor de una figura central más pequeña que tiene un símbolo de verificación en el pecho. Las manos grandes en la base sostienen y envuelven a la figura central, transmitiendo cuidado y protección. El diseño comunica visualmente la idea de atención centrada en la persona, confidencialidad, consentimiento informado y protección de los derechos del paciente dentro del sistema de salud.



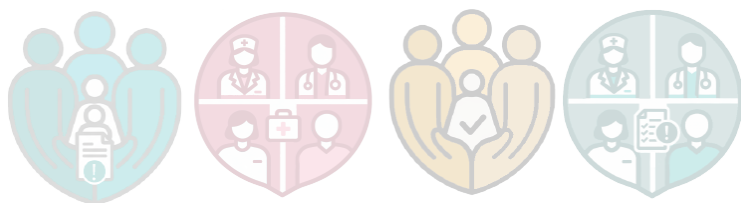
Obligaciones de las y los pacientes

La ilustración muestra tres figuras humanas estilizadas en tonos verdes formando un semicírculo protector alrededor de una figura central más pequeña que sostiene un documento con un signo de exclamación. Las manos grandes en la base sugieren responsabilidad y apoyo mutuo. Visualmente transmite la idea de obligaciones del paciente: proporcionar información veraz, cumplir indicaciones médicas, firmar consentimientos y comunicar cambios en su estado de salud para favorecer una atención segura y efectiva.



Derechos de las y los profesionales de la salud

La ilustración muestra un escudo circular dividido en cuatro cuadrantes con figuras estilizadas de profesionales de la salud: una enfermera (gorro con cruz), un médico con estetoscopio, y dos figuras adicionales representando personal sanitario. En el centro aparece un maletín médico simbolizando recursos y herramientas de trabajo. El tono guinda simboliza institución y las líneas transmiten profesionalismo, unidad y protección. La imagen sugiere derechos de los profesionales sanitarios como seguridad laboral, acceso a recursos y equipo adecuados, trabajo en equipo, respeto profesional y condiciones de trabajo seguras.



Obligaciones de las y los profesionales de la salud

La ilustración muestra un escudo circular dividido en cuatro cuadrantes con cuatro figuras estilizadas de personal sanitario (enfermera, médico con estetoscopio y dos profesionales más). En el centro aparece un documento con una marca de exclamación simbolizando protocolos y responsabilidades. Los tonos verdes transmiten profesionalismo y seriedad. Visualmente representa obligaciones de los profesionales de la salud: cumplir protocolos y guías clínicas, documentar y reportar información, garantizar seguridad del paciente, mantener comunicación clara y trabajo en equipo, y usar correctamente recursos y equipos.



Gobierno de
México

Salud

Secretaría de Salud



CONAMED
Comisión Nacional de Arbitraje Médico



CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO

Publicación institucional de la Comisión Nacional
de Arbitraje Médico (CONAMED).

Material de orientación dirigido a personas
usuarias y prestadoras de servicios de salud.



© CONAMED, 2026